# Tweede Kamer der Staten-Generaal

2

Vergaderjaar 2014–2015

**Aanhangsel van de Handelingen**

**Vragen gesteld door de leden der Kamer, met de daarop door de regering gegeven antwoorden**

## 3288

Vragen van het lid **De Lange** (VVD) aan de Minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport over *het ontstaan voor onveilige situatie voor een patiënt door het niet adequaat reageren van hulpdiensten op een vraag om acute hulp* (ingezonden 21 juli 2015).

Antwoord van Minister **Schippers** (Volksgezondheid, Welzijn en Sport) (ontvangen 2 september 2015). Zie ook Aanhangsel Handelingen, vergaderjaar 2014–2015, nr. 3002.

Vraag 1
Heeft u kennisgenomen van het bericht «112 tegen vrouw (75) met beroerte: «Kunnen de buren u niet oprapen?»[1]

Antwoord 1
Ja.

Vraag 2
Zo ja, wat is uw oordeel over hetgeen in dit artikel wordt beschreven?

Antwoord 2
Wanneer iemand 112 belt met een acute zorgvraag is het belangrijk dat een goede inschatting wordt gemaakt van de zorgvraag door de centralist. Ook als blijkt dat er geen ambulance inzet nodig is, is het van belang dat er passende hulp komt voor de melder. De centralist kan de melder daarvoor doorverwijzen naar de huisarts, de thuiszorg of naar naasten, afhankelijk van de zorgvraag. Daarbij is het uiteraard van groot belang dat de melding serieus wordt genomen en dat iemand niet aan zijn of haar lot wordt overgelaten.

Vraag 3, 4, 5 en 6
Bent u bereid om te onderzoeken hoe dit zo fout heeft kunnen gaan met deze melding bij 112, de ambulancedienst Gelderland-Zuid en de betrokken huisartsenpost en hierover te rapporteren?
Zo ja, is het mogelijk dat de verantwoordelijke ambulancedienst en dokterspost de resultaten ook terugkoppelen aan de betrokken 75-jarige; zodat deze

[1] http://nieuws.nl/algemeen/20150713/112-tegen-vrouw-75-met-beroerte-kunnen-de-buren-u-niet-oprapen/

ah-tk-20142015-3288
ISSN 0921 - 7398
’s-Gravenhage 2015

zich volledig kan richten op een spoedig herstel en niet in «de vechtmodus» hoeft te komen?
Is het mogelijk om in de rapportage aan te geven of het hier gaat om een vervelend incident of zijn er indicaties dat dit vaker voorkomt?
Zo ja, kunt u aangeven hoe vaak op jaarbasis niet adequaat wordt gereageerd door een hulpdienst op een vraag om acute hulp?

Antwoord 3, 4, 5 en 6
Het is niet aan mij om een individuele casus als deze te onderzoeken. Wel beschouwt de IGZ deze berichten vaak als een «melding» die ze onderzoeken en waarop ze zo nodig acteren. Ik zal de IGZ vragen of dat in deze casus ook is gebeurd. En zo niet, of dat alsnog kan.

Vraag 7
Welke maatregelen worden er door de betrokken hulpdiensten en de hulpdiensten in het algemeen genomen om dit soort onverkwikkelijke voorvallen te voorkomen om zo de gewenste patiëntveiligheid zeker te stellen?

Antwoord 7
Bij alle meldingen die bij 112 en bij huisartsenposten binnenkomen en waar het een mogelijke acute medische hulpvraag betreft, wordt door de centralist met behulp van een protocol uitgevraagd wat er aan de hand is. Ook bij enige twijfel of het een hulpvraag betreft, wordt doorgevraagd.
De afgelopen jaren is de uitvraag door centralisten in toenemende mate gestandaardiseerd op basis van uitvraagprotocollen. Binnen de meldkamers van de ambulancediensten en de huisartsenposten wordt het uitvragen van meldingen periodiek geëvalueerd.
Naast het juist uitvragen en op basis daarvan inschatten van de (acuutheid van de) zorgvraag is het daarnaast van essentieel belang dat de communicatie en overdracht tussen hulpdiensten goed verloopt. De afgelopen jaren is communicatie en overdracht daarom onderdeel geweest van onder andere de patiëntveiligheidsprogrammas in de eerstelijn en ambulancezorg. Daarnaast wordt binnen het programma Patiëntveiligheid Ambulancezorg gewerkt met specifieke patiëntencategorieën, waarvan ouderen er een is.